

**Online-Format: Methodische Schulungen zur Online-Beratung FobiNr. 41822  
GRUPPE 1**

**Zielgruppe:**

Mitarbeitende der Dienststellen Jugendamt, Seniorenamt und Sozialamt der Stadt Nürnberg, die mit der Online-Beratungssoftware arbeiten

**Beschreibung:**

Die „Methodische Schulungen zur Online-Beratung“ dienen dem Aufbau von Kompetenzen für die Durchführung einer qualitativen Online-Beratung.

Aufgeteilt ist die Schulung in vier Basis-Module die online durchgeführt werden:

inhaltlich bauen die vier Basis-Module aufeinander auf und haben insgesamt einen Umfang von 16 Stunden. Zwischen den Modulen wird es Übungsaufgaben geben (E-Mailkontakt, Übungen im Chat und über Sprachnachrichten). Die Modulkonzeption inklusive Übungsphasen richtet den Fokus darauf den Teilnehmenden das notwendige Rüstzeug und die Sicherheit zu geben die kommenden Anforderungen einer Online-Beratung bewältigen zu können.

Die Schulung konzentriert sich nicht nur auf die theoretischen Grundlagen, sondern bietet zusätzlich die Möglichkeit, das neu erworbene Wissen praktisch umzusetzen und einzuüben. Die Übungen werden vom Institut für Online-Beratung gemeinsam mit den Teilnehmenden thematisch auf den jeweiligen Arbeitsbereich und die entsprechende Klientel abgestimmt.

**Organisatorische Hinweise:**

- Alle Module finden **online (via Zoom)** statt (jeweils **09:00 bis 13:00 Uhr**).
- Bitte berücksichtigen Sie, dass die Übungsaufgaben zwischen den Modulen einen zusätzlichen Arbeitsaufwand bedeuten.
- Im Anschluss an die 4 Basis-Module gibt es die Möglichkeit zum Erwerb der offiziellen Zertifizierung zum/zur Online-Berater\*in (DGOB e.V.). Voraussetzung hierfür ist die Teilnahme an allen Terminen für die 4 Basis-Module. Hierzu wird es ein Angebot vom *Institut für Online-Beratung* geben. Dieses ist kein Bestandteil der städtischen Schulungen und würde somit eine private Teilnahme und Finanzierung bedeuten.

**Referent/-in**

- Uschi Dodier, Institut für Online-Beratung, Sozialpädagogin
- Bernard Dodier, Institut für Online-Beratung, Dipl.-Sozialarbeiter, Geschäftsführer des Instituts für Online-Beratung

**Termine – Gruppe 1**

- Modul 1: Dienstag, 04. Juni 2024, 09.00 - 13.00 Uhr
- Modul 2: Dienstag, 18. Juni 2024, 09.00 - 13.00 Uhr
- Modul 3: Dienstag, 09. Juli 2024, 09.00 - 13.00 Uhr
- Modul 4: Dienstag, 23. Juli 2024, 09.00 - 13.00 Uhr

### Basis-Modul 1: Grundlagen der Online-Beratung

#### Inhalte

- Überblick über die Methoden und Instrumente der Online-Beratung (E-Mail, Chat, Sprachnachrichten und Videoberatung)
- Die Methoden im schriftlichen Beratungsprozess (E-Mail und Chatberatung)
- Einzelberatung – Chatberatung – Besonderheit der zeitverschobenen Beratung
- Schritt für Schritt Anleitung zur Beantwortung einer Erstanfrage (E-Mail und Chat) in der Beratungsarbeit

#### Ziele

Kennenlernen der digitalen Beratungsarbeit und deren Möglichkeiten. Erlernen einer ersten Methode zur Bewältigung von E-Mail und Chatanfragen.

### Basis-Modul 2: Möglichkeiten und Grenzen der Online-Beratung

#### Inhalte

- Allgemeine Richtlinien und Qualitätsparameter der E-Mail- und Chat-Beratung (Verbindlichkeit, Reaktionszeit, adäquate Sprache, Beratungsabkommen etc.)
- Idealtypischer Verlauf/Schritte einer Online-Beratung (in E-Mail und Chat), Einordnen der Anfrage, Zuständigkeit klären, Reflexion eigene Rolle, Erwartungsklärung, Abschluss und Dokumentation
- Organisation der nachfolgenden Übungen in E-Mail, Chat und Sprachnachrichten

#### Ziele

Das Ziel dieses Moduls ist den Teilnehmenden grundlegende Kenntnisse über die Durchführung von E-Mail und Chatberatung zu vermitteln, sowie die Achtsamkeit auf Schwierigkeiten und Hindernisse zu lenken.

Die in der Zeit nach diesem Modul folgenden Übungen in E-Mail und Chatberatung werden besprochen und organisiert.

### Basis-Modul 3: Schwierigkeiten und Herausforderungen in der Online-Beratung

#### Inhalte

- Besprechung und Erfahrungsaustausch über die praktischen Übungen
- Prinzipien in der Beratung (Selbstbestimmung, Anonymität, Niederschwelligkeit, Haltung, Ressourcen und Lösungsorientierung)
- Schwierige und kritische Themen (z.B. Suizid) und Gesprächsverläufe
- Der Beratungsverlauf (Fortschrittskontrolle anhand des Beratungsabkommens)

#### Ziele

Einordnen und Abgleich des theoretischen Wissens in die tägliche Praxis. Erlernen des Umgangs mit schwierigen und belastenden Themen.

### Basis-Modul 4: Blended Counseling und rechtliche Aspekte der Online-Beratung

#### Inhalte

- Methodische Ansätze in der Online-Beratung (motivierende Gesprächsführung, Interventionstechniken)
- Blended Counseling, der richtige Einsatz von Beratungskanälen
- Rechtlicher Rahmen des Handelns mit digitalisierten Beratungsmethoden
- Datenschutz, Datensicherheit, Schweigepflicht, Anonymität, Anzeigepflicht usw.

#### Ziele

Die Beratenden sollen sich über die diversen digitalen Zugangs- und Beratungskanäle und deren Möglichkeiten im Hinblick auf konkrete Klientinnen und Klienten bewusst werden und lernen die Beratung flexibel und bedarfsorientiert einzusetzen. Der rechtliche Rahmen, in dem sich Online-Beratung bewegt, soll kennengelernt werden.